



Ständige Vertretung
der Bundesrepublik Deutschland
bei der Europäischen Union

Brüssel, den 28.10.2005

Gz.: VBW 452.51
(Bitte bei Antwort angeben)

An die
Europäische Kommission
Generaldirektion Energie und Verkehr
Rue de la Loi 200
B-1049 Brüssel

DG TREN				CODE:			
A/ 28040							
07.11.2005							
ACTION:				ECHEANCE:			
A	B	C	D	<u>E</u>	F	G	
H	I	J	01	02	CP1	CP2	
DG	ASS	DGA	DGA	AAE		ANY	

Betr.: Arbeitspapier der Kommission "Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden Kraftomnisbusverkehr" vom 13. Juli 2005

Anlg.: - 1 -

Herr Generaldirektor,

ich beehre mich, Ihnen hiermit eine Mitteilung der Regierung der Bundesrepublik Deutschland vom 28.10.2005 zu der o.g. Angelegenheit zu übersenden.

Genehmigen Sie, Herr Generaldirektor, den Ausdruck meiner ausgezeichneten Hochachtung.

Im Auftrag

(Dannelke)

Adresse:
19-21 rue Jacques de Lalaing
B-1040 Brüssel

Post:
19-21 rue Jacques de
Lalaing
B-1040 Brüssel

Telefon:
0032-2-2381-811

Telefax:
0032-2-2381-978

Telex:

Telegramm:

Mitteilung
der Regierung der Bundesrepublik Deutschland
an die Europäische Kommission
vom 28. Oktober 2005

Arbeitspapier der Kommission
Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden Kraftomnibusverkehr vom 13. Juli 2005

Schreiben der Europäischen Kommission, Generaldirektion Energie und Verkehr, vom 25. Juli 2005, TREN A5 MD/mm D (2005) 115613

Die Bundesregierung nimmt zu dem Arbeitspapier nachfolgend Stellung. Unter den gegebenen Randbedingungen (insbesondere fehlende Übersetzung) konnte eine Beteiligung der Länder (Justiz- und Verkehrsbehörden) nicht in dem erwünschten Umfang erreicht werden. Daher kann nur ein vorläufiger Standpunkt eingenommen werden.

I. Allgemeine Anmerkungen

Die im Kapitel I dargelegten Daten beziehen sich allgemein auf den Kraftomnibusverkehr, also einschließlich des Nahverkehrs. Aus dieser Darstellung wird nicht deutlich, dass ein großer Teil der Beförderungen auf den Nahverkehr entfällt und der Omnibusfernverkehr, zumal der grenzüberschreitende, nur einen deutlich geringeren Anteil am Gesamtvolumen besitzt

Das Arbeitspapier enthält auch keine näheren Erläuterungen über die Struktur der im Reisebusverkehr tätigen Unternehmen. Aus den vorgelegten Zahlen (244.285 Unternehmen mit 1.382.514 Beschäftigten und 723.700 Fahrzeugen) wird aber deutlich, dass europaweit eine Vielzahl sehr kleiner und mittlerer Unternehmen tätig ist und damit auch in dieser Hinsicht grundlegende Unterschiede zum Eisenbahnfernverkehr und dem Flugverkehr bestehen.

...

II. Zum Fragebogen:

Regelungsbedarf

Frage 1:

Grundsätzlich ist ein möglichst hohes Schutzniveau zugunsten der Fahrgäste im Busverkehr ebenso zu begrüßen wie im Flug- oder Eisenbahnverkehr. Bei der Beurteilung der Frage, ob ein konkreter Regelungsbedarf besteht, dürfen die Besonderheiten des Busverkehrs nicht außer Acht gelassen werden.

Zu klären ist zunächst der Anteil des Busverkehrs am grenzüberschreitenden Verkehrsaufkommen. Im Arbeitspapier (Kapitel 1) sind diese Zahlen nicht ausgewiesen. Wie dort angedeutet, dürfte sich der Anteil grenzüberschreitender Busbeförderungen wegen des wachsenden Marktanteils der Billigfluganbieter eher vermindert haben.

Sodann ist insbesondere zu berücksichtigen, dass der Busfernverkehr – anders als der Luft- und Eisenbahnverkehr – vielfach von kleinen und mittelständischen Unternehmen betrieben wird, die einen stärkeren regionalen Bezug aufweisen und über geringere finanzielle Mittel verfügen. Deshalb muss insbesondere die wirtschaftliche Zumutbarkeit der in Betracht kommenden Maßnahmen für die Busunternehmen im Auge behalten werden, damit Mehraufwendungen nicht zu Existenzgefährdungen führen oder Erhöhungen der Beförderungspreise am Ende die Verbraucher nicht zusätzlich belasten.

Ferner ist dem Umstand Rechnung zu tragen, dass der Busverkehr erheblich störanfälliger als der Flug- und Eisenbahnverkehr ist. So ist die Situation z.B. bei Verspätungen für Busunternehmer viel weniger beeinflussbar als etwa für ein Eisenbahnunternehmen. Aus diesen Gründen ist eine schematische Übertragung von Regelungen aus dem Luft- oder Eisenbahnverkehr auf den Busverkehr nicht möglich.

Gerade im Busverkehr wird zudem ein erheblicher Teil der Beförderungsleistungen nicht isoliert, sondern im Rahmen eines Reisevertrages, der eine Gesamtheit von Reiseleistungen zum Gegenstand hat, erbracht. Regelungsbedarf dürfte daher nicht vorliegen, soweit die Richtlinie 90/314/EWG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen, die in der Bun-

...

der Bundesrepublik Deutschland in §§ 651a ff. Bürgerliches Gesetzbuch und §§ 4 bis 6, 8 und 9 der Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht umgesetzt worden ist, bereits Regelungen vorsieht. Ein erheblicher Teil der vertraglichen Ansprüche eines Fahrgasts, der die Beförderungsleistung im Rahmen eines Reisevertrags erhält, ist hierdurch bereits einer europaweit einheitlichen Regelung zugeführt worden. In jedem Fall sollten vor weiteren Überlegungen die Ergebnisse der Überprüfung des Verbraucherrechts-Aquis einbezogen werden. In diesem Rahmen beabsichtigt die Kommission auch eine Evaluierung der Richtlinie 90/314/EWG (siehe Bericht der Kommission – Erster Jährlicher Fortschrittsbericht zum europäischen Vertragsrecht und zur Überprüfung des gemeinschaftlichen Besitzstands, KOM(2005) 456 endgültig vom 23. September 2005, S. 6 ff.).

Ist eine Busfahrt Gegenstand eines isolierten Beförderungsvertrages, bestehen demgegenüber derzeit keine konkreten europarechtlichen Vorgaben. Regelungsbedarf auf der Ebene der Europäischen Union kann gleichwohl nicht ohne weiteres bejaht werden. In der Bundesrepublik Deutschland liegen bereits in weitem Umfang gesetzliche Regelungen vor. Ob ein ähnlich hohes Schutzniveau auch in den übrigen Mitgliedstaaten besteht, so dass eine europäische Regelung entbehrlich erschiene, bleibt zu ermitteln. Zu klären ist neben der Rechtslage in den Mitgliedstaaten darüber hinaus, welche tatsächlichen Probleme bei der Durchsetzung von Fahrgastrechten bekannt sind. Im Sinne der erneuerten Lissabon-Strategie (KOM(2005) 330 endgültig vom 20. Juli 2005 – „Better Regulation“) sollte eine Regulierung nur dann in Angriff genommen werden, wenn konkreter Handlungsbedarf festgestellt wird. Allein die Tatsache, dass ein entsprechender Rechtsrahmen auf Gemeinschaftsebene fehlt, rechtfertigt diesen Schluss nicht.

Darüber hinaus sollte u.a. im Rahmen der notwendigen ex ante Folgenabschätzung darauf geachtet werden, dass die geplanten Regelungen nicht in Kernbereiche unternehmerischer Eigenverantwortung eingreifen. Sie müssen praktisch umsetzbar sein und dürfen nicht zu einer Zunahme an Bürokratie führen.

Wegen der Unterschiedlichkeit der zu regelnden Sachverhalte sollte bei einer möglichen Regelung auf europäischer Ebene jedenfalls zwischen Gelegenheits- und Linienverkehr unterschieden werden. Darüber hinaus sollte die gesetzliche Ausgestaltung des Nahverkehrs, auch des grenzüberschreitenden, wegen dessen Besonderheiten – Fahrzeuge, Infrastruktur und Finanzierung – in jedem Fall den Mitgliedstaaten vorbehalten bleiben. Auf den Nahverkehr wird deshalb im Weiteren nicht mehr eingegangen.

...

Frage 2:

Sollte nach Prüfung der in der Antwort zu Frage 1 genannten Aspekte Regelungsbedarf bestehen, böte sich als Rechtsform zur Einführung einheitlicher Mindeststandards für den grenzüberschreitenden Busverkehr die Richtlinie an. Sie belässt den Mitgliedstaaten den notwendigen Spielraum, die gemeinschaftsrechtlichen Vorgaben – soweit ihr nationales Recht nicht bereits einen gleichwertigen oder höheren Fahrgastenschutz bietet – in ihre nationalen Rechtsordnungen zu integrieren. Auf diesem Weg können auch unterschiedliche wirtschaftliche und gesellschaftliche Strukturen in den einzelnen Staaten angemessen berücksichtigt werden.

Anwendungsbereich

Frage 3:

Die Bundesregierung ist der Auffassung, dass eine europäische Regelung, sofern überhaupt Regelungsbedarf besteht, auf den grenzüberschreitenden Verkehr beschränkt werden sollte. Für die Regelung inländischer Verkehrsdienste sollten die Mitgliedstaaten verantwortlich bleiben.

Frage 4:

Die Verknüpfung unterschiedlicher Verkehrsträger zur Steigerung der Attraktivität der jeweiligen Verkehrsleistung ist unternehmerisches Ziel und sollte dem Markt überlassen bleiben. Durch entsprechende Nachfrage entstand in Deutschland beispielsweise das so genannte „CityTicket“, mit dem Eisenbahnfernverkehrskunden einen Stadtverkehrsanschluss erhalten, ohne erneut ein Ticket erwerben zu müssen.

...

Haftungsregelungen

Frage 5:

Nach geltendem deutschen Recht ist der Halter eines Busses mit regelmäßigem Standort im Inland verpflichtet, für sich, den Eigentümer und den Fahrer eine Haftpflichtversicherung zur Deckung der durch den Gebrauch des Fahrzeugs auf öffentlichen Straßen verursachten Personenschäden, Sachschäden und sonstigen Vermögensschäden abzuschließen (§ 1 Pflichtversicherungsgesetz). Der Geschädigte hat einen Direktanspruch gegen den Versicherer (§ 3 Nr. 1 Pflichtversicherungsgesetz). Die Mindesthöhe der Versicherungssumme beträgt derzeit für Personenschäden je zweieinhalb Millionen Euro, bei Tötung oder Verletzung von drei und mehr Personen insgesamt siebeneinhalb Millionen Euro, für Sachschäden 500.000 Euro und für reine Vermögensschäden 50.000 Euro. Bei Kraftfahrzeugen, die der Beförderung von Personen dienen und mehr als neun Fahrgastplätze aufweisen, erhöhen sich diese Beträge für den 10. und jeden weiteren Platz um 50.000 Euro für Personenschäden, 2.500 Euro für Sachschäden und 500 Euro für reine Personenschäden, vom 81. Platz ab für jeden weiteren Platz um 25.000 Euro für Personenschäden, 1.250 Euro für Sachschäden und 250 Euro für reine Vermögensschäden. Es bestehen keine Erkenntnisse, dass diese Regelungen nicht angemessen wären.

Im Übrigen sind die Mindestversicherungssummen für die Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung, der auch Busse unterfallen, auf europäischer Ebene erst kürzlich durch Richtlinie 2005/14/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 („5. KH-Richtlinie“) harmonisiert worden, wobei die deutschen Mindestversicherungssummen sogar die dort vorgesehenen Beträge übersteigen.

Soweit in der zweiten Teilfrage Hilfeleistungen für Fahrgäste und Angehörige im Todesfall oder bei Verletzungen angesprochen werden, wird auf die Ausführungen zu Frage 8 hingewiesen.

Frage 6:

Bei der Ausgestaltung des Haftungsregimes bedürfen die sachlichen Besonderheiten der jeweiligen Verkehrsart auch gesonderter Betrachtung. Im Busverkehr sind daher die in der Antwort zu Frage 1 aufgeführten Gegebenheiten zu berücksichtigen. Insbesondere sollte dem Umstand Rechnung ge-

...

tragen werden, dass der Straßenverkehr erheblich störanfälliger als der Luft-, Eisenbahn- oder Seeverkehr ist.

Frage 7:

Soweit ein an den Ausführungen zu Frage 1 zu messender Regelungsbedarf für Personenschäden im grenzüberschreitenden Busverkehr besteht, hält die Bundesregierung das unter Frage 13 dargestellte Haftungssystem des geltenden deutschen Rechts für eine sowohl den Bedürfnissen der Fahrgäste angemessene als auch für die Busunternehmen wirtschaftlich zumutbare Regelung.

Frage 8:

Ein Anspruch auf Vorauszahlung im Fall der Tötung oder Verletzung einer Person im Straßenverkehr ist im deutschen Recht nicht gesetzlich geregelt. Angesichts der Tatsache, dass es sich bei den Busunternehmen häufig um kleine oder mittelständische Unternehmen mit begrenzten finanziellen Mitteln handeln dürfte, ist die Einführung eines solchen Anspruchs eher kritisch zu sehen.

Frage 9:

Auf die Ausführungen zu Frage 7 und 13 wird verwiesen. Es bestehen derzeit keine Erkenntnisse darüber, dass durch die geltenden Haftungsregelungen die Bedürfnisse der Fahrgäste nicht ausreichend berücksichtigt oder die Busunternehmer unbillig belastet werden.

Frage 10:

Einheitliche Regeln für das auf die vertragliche Haftung aus dem Beförderungsvertrag anwendbare Recht finden sich bereits in dem Übereinkommen über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anwendbare Recht vom 19. Juni 1980, das nach den Planungen der Generaldirektion Justiz und Inneres in eine EG-Verordnung „umgegossen“ werden soll. Ein Entwurf für eine solche Verordnung soll noch im Jahre 2005 vorgelegt werden. Um eine Rechtszersplitterung zu vermeiden, sollte diese EG-Verordnung auch das anwendbare Recht in den hier zu beurteilenden Sachverhalten regeln.

Die internationale Zuständigkeit wird derzeit auch für die hier in Frage stehenden Sachverhalte – jedenfalls bei Sitz des Busunternehmers in der EU – in der Verordnung (EG) Nr. 44/2001 des Rates

...

vom 22. Dezember 2000 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (ABl. EG 2001, L 12/1) geregelt. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, ob überhaupt ein Bedürfnis für Sonderregeln besteht. Dies gilt umso mehr, als zusätzliche Regeln zu einer Rechtszersplitterung in einem ohnehin schwer zugänglichen Rechtsgebiet führen würden.

Frage 11:

Soweit hierunter eine Mindestgrenze (Bagatellgrenze) für die Geltendmachung von Gepäckschäden gemeint ist, durch die die Geltendmachung kleinerer Gepäckschäden ausgeschlossen werden soll, ist eine solche abzulehnen. Im Übrigen wird auf die Ausführungen zu Frage 13 verwiesen.

Frage 12:

Für den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen sollten die allgemeinen Haftungsregelungen gelten. Zu diskutieren wäre eine Verpflichtung des Busunternehmers, bei der Ersatzbeschaffung während der Reise und am Zielort Hilfestellung zu leisten.

Frage 13:

Das deutsche Recht sieht eine verschuldensunabhängige Haftung (Gefährdungshaftung) des Halters eines Kraftfahrzeuges (unter den Begriff „Halter“ fällt auch ein Busunternehmer) für Personen- und Sachschäden vor, die der Höhe nach im Fall der Tötung oder Verletzung eines Menschen auf einen Kapitalbetrag von 600.000 Euro bzw. einen Rentenbetrag von jährlich 36.000 Euro beschränkt ist. Sachschäden sind, auch wenn durch dasselbe Ereignis mehrere Sachen beschädigt werden, nur bis zu einem Betrag von 300.000 Euro zu ersetzen. Die Ersatzpflicht entfällt, wenn der Unfall durch höhere Gewalt verursacht wird. Bei Mitverschulden des Geschädigten reduziert sich der Umfang der Ersatzpflicht um den entsprechenden Mitverschuldensanteil.

Kann dem Busunternehmer Verschulden nachgewiesen werden, haftet er – auf vertraglicher und deliktischer Grundlage – für Personen- und Sachschäden der Höhe nach unbegrenzt. Eine Ausnahme gilt allerdings für den Linienverkehr mit Bussen, wobei unter Linienverkehr eine zwischen bestimmten Ausgangs- und Endpunkten eingerichtete regelmäßige Verkehrsverbindung, auf der Fahrgäste an bestimmten Haltestellen ein- und aussteigen können, zu verstehen ist. Hier haftet der Bus-

...

unternehmer bei leichter Fahrlässigkeit gegenüber jeder beförderten Person für Sachschäden nur bis zu einem Höchstbetrag von 1.000 Euro (§ 14 Satz 2 Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen).

Jeder Busunternehmer kann darüber hinaus seine Haftung für Sachschäden gegenüber jeder beförderten Person vertraglich auf einen Höchstbetrag von 1.000 Euro beschränken, soweit der Schaden nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht (§ 23 Personenbeförderungsgesetz). Im Übrigen ist die vorstehend beschriebene Haftung des Busunternehmers nicht abdingbar.

Nichtbeförderung und Unterbrechung der Fahrt

Frage 14:

Aus der Praxis sind bisher keine Fälle bekannt geworden, die einen Regelungsbedarf für Überbuchung bzw. Nichtmitnahme von Fahrgästen begründen. Die Situation im Busreiseverkehr ist insoweit deutlich anders als im Flugverkehr. Forderungen von Verbraucherseite sind bisher nicht bekannt geworden. Wegen der besonderen Störanfälligkeit des Straßenverkehrs sollten etwaige Ansprüche gegen den Busunternehmer wegen Nichtbeförderung oder Unterbrechung der Fahrt jedenfalls Verschulden voraussetzen.

Frage 15:

Ein Regelungsbedarf für Hilfeleistungen bei Fahrtunterbrechungen ist nach den vorliegenden Erkenntnissen nicht vorhanden. Sofern es in Einzelfällen zu längerfristigen Fahrtunterbrechungen kommt (z.B. beim Fahrzeugdefekt), wird in der Regel ein Ersatzfahrzeug organisiert. Sollte gleichwohl ein Bedürfnis für eine solche Regelung gesehen werden, sollten hinsichtlich der Art der Hilfeleistung keine detaillierten Vorgaben gemacht werden, um den Busunternehmern eine flexible Reaktion im Einzelfall zu ermöglichen.

...

Verspätungen

Frage 16:

Im Gelegenheitsverkehr wird sich die Frage der Verspätenshaftung grundsätzlich nicht stellen, da konkrete Ankunftszeiten in der Regel nicht Bestandteil der Beförderungsleistung sind. Soweit das Busunternehmen ausnahmsweise eine konkrete Ankunftszeit zugesagt hat, ist ebenso wie im Linienverkehr zu berücksichtigen, dass Verspätungen im straßengebundenen Verkehr in vielen Fällen nicht auf ein Fehlverhalten des Busunternehmens zurückzuführen sind, etwa bei Stau, Umleitungen, Straßensperren und Wartezeiten an Grenzen.

Ferner ist der Unternehmer bzw. sein Fahrpersonal gehalten, die Geschwindigkeitsbeschränkungen, Lenk- und Ruhezeiten und andere sicherheitsrelevante Vorschriften strengstens einzuhalten. Der Busfahrer darf nicht derart unter Druck gesetzt werden, dass er wegen drohender Verspätung in die Versuchung geführt wird, diese Vorschriften zu missachten. Das Bemühen um Pünktlichkeit darf nicht zu Lasten der Sicherheit des Straßenverkehrs gehen.

Die Bundesregierung ist daher der Auffassung, dass Schadensersatzansprüche wegen Verspätung ein Verschulden des Busunternehmers voraussetzen sollten.

Frage 17:

Auf die Ausführungen zu Frage 16 wird verwiesen.

Frage 18:

Auf die Ausführungen zu Frage 16 wird verwiesen.

Personen mit eingeschränkter Mobilität

Frage 19:

Ziel einer behindertengerechten Politik ist die Beseitigung von Barrieren in allen Teilen des öffentlichen Lebens, um behinderten Menschen die Chance zu geben, am Leben in der Gesellschaft teil-

...

zuhaben. Hierzu gehört auch das Reisen im Busfernverkehr. Behinderten Menschen sollte die Fahrt mit einem Reisebus nicht wegen ihrer Behinderung verweigert werden dürfen. Notwendige Assistenzleistungen sollten - soweit möglich - auf Wunsch geleistet werden.

Mit der EG-Richtlinie 2001/85/EG ist eine Ausrüstungspflicht von Stadtlinienbussen (Klasse I) mit Kneeling sowie einer Rampe oder Hebeplattform als Bauvorschrift für neue Fahrzeuge eingeführt worden. In Deutschland werden inzwischen 70 % aller Stadtbusse in der Niederflerbauweise eingesetzt und auch im Überlandverkehr (Klasse II) zunehmend. Eine Verpflichtung für den Einsatz dieser Fahrzeuge kann sich aus nationalen Regelungen ergeben, nämlich aus einem von den zuständigen kommunalen Behörden beschlossenen Nahverkehrsplan.

Auch im Omnibusfernverkehr gibt es Bemühungen, den Zugang für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu verbessern. So wird bei modernen Reisebussen über Kneeling ein erleichterter Zustieg ermöglicht. In touristischen Verkehren gibt es eine Vielzahl von Unternehmen, die sich auf die Beförderung von mobilitätseingeschränkten Personen eingestellt haben und insbesondere auch Gruppenreisen für Rollstuhlnutzer anbieten. Neben der besonderen Ausrüstung der hierfür eingesetzten Busse (z.B. zusätzliche Einstiege, Schwebelift, behindertengerechte Toilette) ist das Personal für diese Reisen spezifisch geschult und sorgt auch für eine intensive Betreuung.

Die behindertengerechte Ausstattung aller Reisebusse wäre allerdings mit erheblichen technischen und wirtschaftlichen Problemen verbunden. Auf die Ergebnisse des EU-Forschungsprojekts COST 349 wird Bezug genommen. Bei der weiteren Diskussion sollten sowohl die ökonomischen Aspekte des Busfernverkehrs als auch das Ziel einer verbesserten Integration der mobilitätseingeschränkten Personen berücksichtigt werden.

Frage 20:

In Betracht kommen u.a. folgende Assistenzleistungen: Hilfen beim Ein- und Ausstieg, beim Anlegen der Sicherheitsgurte bzw. der Befestigungsgurte für Rollstühle und Anfahrt barrierefreier Raststätten.

...

Frage 21:

Das COST-Projekt gibt Empfehlungen zu einem möglichen barrierefreien Fahrzeugdesign, zeigt aber auch damit verbundene technische Probleme auf. Grundsätzlich sollte eine Entscheidung über die Anschaffung behindertengerechter Omnibusse dem Unternehmer überlassen werden.

Hilfsmittel, die ein behinderter Reisender benötigt, sollten kostenlos im gleichen Bus mitgenommen werden.

Das nationale Recht in Deutschland sieht die Möglichkeit von Zielvereinbarungen vor. Unternehmen und anerkannte Verbände behinderter Menschen können in eigener Verantwortung Vereinbarungen darüber treffen, wie und in welchem Zeitraum Barrierefreiheit vor Ort konkret verwirklicht wird. Die Zielvereinbarung ist immer ein geeignetes Instrument, wenn durch allgemeine gesetzliche Regelungen die Barrierefreiheit nicht angemessen verwirklicht werden kann.

Frage 22:

Bei einer etwaigen Gemeinschaftsregelung zum (grenzüberschreitenden) Omnibusfernverkehr besteht kein Anlass, auch den städtischen Verkehr einzubeziehen. Auf die Ausführungen zu Frage 1 wird verwiesen.

Frage 23:

Personen mit kleinen Kindern haben in der Regel dieselben Nutzungsschwierigkeiten wie ältere oder behinderte Menschen. Auf die Ausführungen zu Frage 19 wird hingewiesen.

Frage 24:

Eine frühzeitige Anmeldung des Hilfebedarfs bei der Buchung der Reise erleichtert den Unternehmen, einen bestmöglichen Service anzubieten.

...

Frage 25:

Reisebusterminals sollten insgesamt barrierefrei sein. Dazu gehören ein barrierefreier Zugang (Aufzug oder Rampe), behindertengerechte WC-Anlagen, Wartehallen mit Sitzplätzen und barrierefreie Informationsanzeigen sowie Lautsprecherdurchsagen. Auch Kundenzentren oder Verkaufs- und Servicestellen sollten barrierefrei gestaltet sein (abgesenkter Teilbereich für Rollstuhlnutzer, Induktionsanlage für hörbehinderte Menschen). Zur Verbesserung der Orientierung sollten zudem Leitsysteme mit kontrastreicher Schrift und Piktogramme sowie Blindenleitsstreifen und taktile Informationsquellen vorhanden sein.

Die Realisierung solcher Anlagen kann nur Schritt für Schritt erfolgen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass im Omnibusfernverkehr auch gewöhnliche Haltestellen zu benutzen sind, die sich für behinderte Menschen nicht eignen.

Frage 26:

Auf die Ausführungen zu Frage 25 wird verwiesen.

Frage 27:

In der Bundesrepublik Deutschland sind die Beteiligungsrechte behinderter Menschen und deren Interessenvertretungen mit dem Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen gestärkt worden. Die frühzeitige Einbindung der Behindertenverbände als „Experten in eigener Sache“ hat sich bewährt, da sie nicht nur Transparenz und Vertrauen schafft, sondern auch Planungs- und Baumängel mit möglichen Folgekosten von vornherein vermieden werden.

Qualitätsstandards

Frage 28:

In Deutschland besteht bereits ein freiwilliger Zusammenschluss von Busreiseveranstaltern, der eine Qualitätsbewertung für Reisebusse anbietet (Gütegemeinschaft Buskomfort). Das Gütezeichen RAL Buskomfort unterscheidet fünf mit Sternen gekennzeichnete Kategorien, mit denen die der Komfort der Sitzplätze (z.B. Beinfreiheit) und Serviceeinrichtungen des Busses bewertet werden.

...

Voraussetzung für die Verleihung des Gütezeichens ist die regelmäßige, mindestens einmal im Jahr durchgeführte Überprüfung des Reisebusses durch eine neutrale Prüforganisation oder den Gütezeichenträger selbst (siehe im Einzelnen: www.bgkev.de).

Daneben wird von einigen Prüforganisationen ein Sicherheitszertifikat für Omnibusunternehmen angeboten (siehe z.B. www.dekra.de). Die Bundesregierung unterstützt darüber hinausgehende Bestrebungen, für die Sicherheitsprüfung einheitliche Kriterien zu entwickeln und ein Sicherheitszertifikat bundesweit zu etablieren.

Gegen eine Ausdehnung dieser Initiativen auf die europäische Ebene bestehen keine Bedenken, wenn diese wie in Deutschland von den Unternehmen der Branche getragen werden. Für gesetzgeberische Regelungen auf EU-Ebene wird allerdings kein Bedarf gesehen.

Frage 29:

Auf die Ausführungen zu Frage 28 wird hingewiesen.

Frage 30:

Der Umfang der Leistungsindikatoren sollte von der Branche selbst festgelegt werden. Dabei ist besonderes Augenmerk darauf zu richten, nur nachprüfbar und manipulationssichere Standards einzubeziehen und den Prüfaufwand in vertretbarem Umfang zu halten.

Informationspflichten

Frage 31:

Im Fahrschein oder – was ausreichend sein sollte – in der Buchungsbestätigung sollten als Mindestinformation die Abfahrtszeit, die Einstiegs- und Ausstiegshaltestellen und der Fahrpreis genannt werden. Da dies der geltenden Praxis entspricht, wird ein Regelungsbedürfnis auf europäischer Ebene nicht gesehen.

...

Frage 32:

Der Fahrgast muss die Möglichkeit haben, die Beförderungsbedingungen vor der Buchung zur Kenntnis zu nehmen. Wie dies zu geschehen hat, wird in den Vorschriften über die Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen in den Vertrag geregelt. Eine physische Verbindung mit dem Fahrschein oder der Buchungsbestätigung ist nicht erforderlich.

Frage 33:

Kommunikationsmittel wie das Internet ermöglichen bereits heute eine umfangreiche Information der Kunden. Aufgrund der mittelständisch geprägten Struktur der privaten Busunternehmer und deren Marktnähe ist es darüber hinaus meist möglich, direkten Kontakt zum Unternehmer, telefonisch oder persönlich, zu erhalten.

Frage 34:

In Deutschland hat der Verwender von Allgemeinen Geschäftsbedingungen dafür zu sorgen, dass ihr Inhalt von der anderen Vertragspartei in zumutbarer Weise zur Kenntnis genommen werden kann (§ 305 Abs. 2 Nr. 2 Bürgerliches Gesetzbuch). Dabei ist auch eine für den Verwender erkennbare körperliche Behinderung der anderen Vertragspartei zu berücksichtigen.

Frage 35:

Das Pauschalreiserecht sollte von einer Regelung der Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden Busverkehr grundsätzlich ausgenommen werden. Auf die Ausführungen zu Frage 1 wird verwiesen. Für den Omnibusverkehr, der nicht unter die Richtlinie 90/314/EG fällt, könnte eine entsprechende Informationspflicht durchaus erwogen werden.

Beschwerdeverfahren

Frage 36:

In dem speziellen Sektor des (grenzüberschreitenden) Busfernverkehrs wird kein Bedarf für eine europäische Regelung gesehen. Derzeit kann in dem durch kleine und mittelständische Unterneh-

...

men geprägten Bussektor in Deutschland ein übersichtliches und unbürokratisches Beschwerdemanagement festgestellt werden, das sich durch besondere Kundennähe auszeichnet. Anders als im Flug- oder Eisenbahnverkehr steht dem Fahrgast in der Regel ein konkreter Ansprechpartner und nicht ein anonymes Callcenter für seine Beschwerde zur Verfügung. Der intensive Wettbewerb im Bussektor führt überdies dazu, dass Kulanzlösungen häufig der Vorzug gegeben wird. Die Einführung eines Beschwerdeverfahrens auf EU-Ebene verbunden mit der Einrichtung einer zusätzlichen Beschwerdestelle würde demgegenüber zu einer deutlichen Verlängerung der Bearbeitungszeit von Beschwerden führen und hohe Verwaltungskosten verursachen.

Frage 37:

Auf die Ausführungen zu Frage 36 wird verwiesen.

Frage 38:

Auf die Ausführungen zu Frage 36 wird verwiesen. Ergänzend ist zu bemerken, dass der genannte Zeitraum von vier Wochen für die abschließende Bearbeitung einer Beschwerde in vielen Fällen zu knapp sein dürfte, vor allem wenn im Ausland Nachforschungen angestellt werden müssen. Eine verbindliche Regelung auf EU-Ebene könnte das weite Spektrum unterschiedlicher Fälle nicht ausreichend berücksichtigen.

Frage 39:

Auf die Ausführungen zu den Fragen 36 und 37 wird verwiesen.

Frage 40:

Auf die Ausführungen zur Frage 36 wird verwiesen. Die Veröffentlichung der vorgeschlagenen Daten über die Beschwerden wäre in hohem Maß manipulationsanfällig, da sie auf die von den Unternehmen gemachten Angaben zurückgreifen müsste und diese nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand kontrolliert werden könnten.

...

Frage 41:

Verbraucherorganisationen könnten bei außergerichtlichen Auseinandersetzungen in beratender Funktion mitwirken, z.B. in Ombudsstellen. Eine Regelung auf EU-Ebene ist hierfür aber nicht erforderlich. Auf die Ausführungen zu Frage 43 wird verwiesen.

Frage 42:

Auf die Ausführungen zur Frage 36 wird verwiesen. Beratungen oder Konsultationen zwischen den Verbraucherorganisationen und den Reisebusunternehmen sollten nur auf freiwilliger Basis stattfinden, wenn sich hierfür ein Bedarf abzeichnet.

Frage 43:

In der Bundesrepublik Deutschland ist für den öffentlichen Personennahverkehr etwa die „Ombudsstelle Nahverkehr Bayern“ (www.ombudsstelle-nahverkehr-bayern.de) zu nennen, die auch den Busverkehr betreut. Sie ist eine Gemeinschaftseinrichtung des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen sowie des Landesverbandes Bayerischer Omnibusunternehmen. Den Ombudsleuten steht ein Beirat in beratender Funktion zur Seite, in dem unter anderen die Fahrgastorganisation Pro Bahn und der Verkehrsclub Deutschland vertreten sind. Die Ombudsstelle wird tätig, wenn zuvor ein schriftlich dokumentierter, erfolgloser Einigungsversuch zwischen Verkehrsunternehmen und Fahrgast stattgefunden hat. Sie spricht Empfehlungen aus, die für keine Seite bindenden Charakter haben. Ähnlich arbeitet die „Schlichtungsstelle Nahverkehr“ der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de).

Für den Fernverkehr steht seit Dezember 2004 die „Schlichtungsstelle Mobilität“ (www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org) zur Verfügung, die vom Verkehrsclub Deutschland betrieben wird. Die Schlichtungsstelle vermittelt in allen Streitfällen zwischen Fahrgästen und Unternehmen, die im Zusammenhang mit Zug-, Bus-, Flug- oder Schiffsreisen entstehen können. Die Ergebnisse der Schlichtungsarbeit werden kontinuierlich ausgewertet und veröffentlicht.

Alle genannten Schlichtungsstellen tragen nach derzeitigen Erkenntnissen erfolgreich zur Kundenzufriedenheit bei.

...

Frage 44:

Auf die Ausführungen zu Frage 41 wird hingewiesen.

Frage 45:

Die Bundesregierung hat sich noch keine abschließende Meinung gebildet. Zunächst müssen weitere Erfahrungen aus der Arbeit der in der Antwort zu Frage 43 genannten Schlichtungsstellen gesammelt und ausgewertet werden.

Frage 46:

Auf die Ausführungen zu Frage 43 wird hingewiesen.

Selbstregulierung

Frage 47:

Die Kommission könnte die Arbeit von Schlichtungsstellen insbesondere dadurch fördern, dass Informationen über die Organisation und Arbeit von Schlichtungsstellen in allen Mitgliedstaaten zugänglich gemacht werden. So könnten neue Initiativen von den bereits vorhandenen Erfahrungen anderer Schlichtungsstellen profitieren.

Frage 48:

Mindeststandards sollten – vornehmlich auf nationaler Ebene – gesetzlich geregelt werden. Darüber hinausgehende freiwillige Leistungen der Unternehmen sind zu begrüßen. Sie sind insbesondere dort zu erwarten, wo die rechtliche Auseinandersetzung über Kundenansprüche kostenintensiver als deren Erfüllung ist oder die Leistung in erster Linie zur Kundenbindung gewährt wird.

...

Integrierte Fahrscheine

Frage 49:

Die Einbindung der Reisebusdienste in integrierte Fahr-/Flugscheinsysteme sollte dem Markt überlassen bleiben. Soweit Nachfrage besteht, werden auch die entsprechenden Angebote bereitgestellt werden. Auch die Haftungsregelungen sollten zwischen den beteiligten Unternehmen vereinbart werden, da nur so die Besonderheiten der jeweiligen Reisekette berücksichtigt werden können.